Residential
Tenancies Branch

Annual Report
2007

Manitoba

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

His Honour the Honourable John Harvard, P.C., O.M.
Lieutenant Governor of Manitoba
Room 235, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C 0V8

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of your Honour, the Annual Report of the Residential Tenancies Branch on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2007.

Respectfully submitted,

Honourable Greg Selinger
Minister of Finance

Manitoba

Finance
Residential Tenancies Branch
302-254 Edmonton Street, Winnipeg, Manitoba, Canada R3C 3Y4
T 204-945-2476 F 204-945-6273 www.residentialtenancies.mb.ca

Honourable Greg Selinger
Minister of Finance
Room 103, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C OV8

Dear Sir:

I have the honour of submitting the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2007.

Respectfully submitted,

Laura Gowerluk

Laura Gowerluk
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE OF CONTENTS

	PAGE
INTRODUCTION	1
PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT	2
TABLE 1: CASES OPENED AND CLOSED (PARTS 1 – 8)	4
TABLE 2: DISPUTE RESOLUTION ACTIVITIES	5
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT	6
TABLE 3: CASES OPENED AND CLOSED (PART 9)	8
TABLE 4: ORDERS ISSUED BY TYPE	9
INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES	10
TABLE 5: INFORMATION STATISTICS / EDUCATION ACTIVITIES	14
SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND	15
TABLE 6: SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND - ACCOUNTING SUMMARY	16

INTRODUCTION

The Residential Tenancies Branch administers *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act* and *The Condominium Act.* The Branch operates three regional offices – Winnipeg, Brandon and Thompson.

The Residential Tenancies Branch:

- provides information to landlords, tenants and others on *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act* and *The Condominium Act;*
- investigates complaints of non-compliance with the legislation;
- mediates disputes between landlords and tenants;
- makes decisions on disputes between landlords and tenants about:
  - security deposits
  - repairs
  - terms and conditions of a tenancy agreement or life lease
  - the right to continue in occupancy
  - claims for compensation
  - privacy
  - non-payment of utilities
  - life lease entrance fees
- makes decisions on landlords' applications for rent increases above the guideline and tenants' objections to any rent increases
- reviews life lease rent increases (upon tenants' request).

The Residential Tenancies Act requires the Director of Residential Tenancies to submit a report on the administration of the *Act* to the Minister within six months of the end of each fiscal year. The reporting period for this report is the 2007 calendar year. Statistics for the 2006 calendar year are also provided, for purposes of comparison.

PARTS 1 – 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act* deal with all residential landlord and tenant matters, except rent regulation. Table 1 provides a statistical summary of the case activity of the Residential Tenancies Branch under Parts 1 – 8 of the legislation. The Branch opened 4,806 cases in the 2007 calendar year. An additional 760 active cases were carried over from the 2006 calendar year. A total of 5,212 cases were closed during 2007, leaving 354 cases active at year end.

As a component of its recently completed reengineering project, the Branch increased its emphasis on informal dispute resolution. When a client comes to or calls the Branch for assistance in resolving a dispute, they first speak with a Client Services Officer (CSO). After listening to the client's concerns, the CSO provides the necessary information and, if appropriate, offers to contact the other party to help resolve the dispute. Many disputes are now settled in this way, without a case file being opened. This approach reduces the Branch's case count, but provides clients with improved service. In 2007, 5,487 matters were resolved this way. (See Table 2 – *Intakes Resolved*)

In 2007, the Branch received 1,898 applications for orders of possession from landlords. An order of possession is a written order the Branch issues to enforce a notice of termination. The Branch always schedules a hearing to consider an application for an order of possession. The Branch has performance targets for closing order of possession cases. The target for issuing these decisions is within three working days of the hearing. In 2007, the Branch met its target in most cases. The Branch issued 878 decisions on applications for an order of possession. In 637 cases, the Branch granted the landlord an order of possession. In 51 other cases, the Branch identified a condition that the tenant had to meet to remain in tenancy. If the tenant failed to meet the condition, the order of possession was granted. For example: A conditional order of possession might require a tenant to pay a specific amount by a specified date, otherwise they must move out. The Branch denied 111 applications for an order of possession. In 79 cases, the tenant moved before the date of the hearing, but the landlord asked the Branch to determine the claim for compensation included in the

application (Table 4). The Branch resolved 635 of these applications through mediation. The remaining applications were withdrawn or settled by the parties before the hearing.

In 2007, landlords and tenants filed 1,173 claims for compensation with the Branch. Landlords' claims against tenants most often relate to outstanding rent, the cost of repairing damage and extraordinary costs to clean units after tenants move out. Tenants' claims usually deal with damage to personal belongings and compensation for loss of use of part of a rental unit. The performance target for issuing compensation claim decisions is within ten working days of the hearing date. During 2007, the Branch's average time for issuing these decisions was 16 days.

In total, in 2007, the Branch held 1,668 hearings to resolve disputes between landlords and tenants on claims for compensation, orders of possession and to determine questions under *The Residential Tenancies Act*.

The Branch is dedicated to fulfilling its mandate to assist landlords and tenants in resolving disputes while preserving their ongoing relationships with one another. While many disputes are resolved by informal mediation, a total of 2,733 were resolved by written, mediated agreements. If an agreement is not fulfilled the Branch issues a certified order based on the agreement. Of the mediated agreements issued by the Branch, 82% did not require any further involvement and are presumed to have been honoured by the parties.

In 2007, the Branch resolved 781 repair cases and 112 cases relating to landlords' non-payment of utilities. If there is a dispute over a notice to terminate a tenancy, either a landlord or tenant can ask the Branch for assistance. In 2007, the Branch resolved 52 of these cases. The Branch also dealt with other cases where a landlord or a tenant did not meet their obligations under *The Residential Tenancies Act*. These cases include disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services, unauthorized charges or fees, tenancy agreements, assignment and subletting, mobile home rentals, abandonment of personal property and entitlement to collect rent. In 2007, the Branch formally opened 130 and closed 132 of these cases.

TABLE 1 – Cases Opened and Closed

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act*

Case Types	Cases Opened January 1/06 – December 31/06	Cases Opened January 1/07 – December 31/07	Cases Closed January 1/06 – December 31/06	Cases Closed January 1/07 – December 31/07	Appeals to Commission
Abandoned Personal Property	15	14	18	12	0
Disputes					
• Determination	1	1	1	0	0
• Tenancy Agreement	10	7	13	7	0
• Landlord Obligation	18	13	20	17	0
• Tenant Obligation	7	7	7	8	0
• Mutual Obligation	4	1	5	1	0
• Assignment & Sublet	0	1	0	1	0
• Notice of Termination	39	51	36	52	0
• Other	1	3	2	4	0
Distraint & Lockout	12	32	11	30	2
Hearing Applications					
• Claim	1,331	1,173	1,595	1,397	181
• Order of Possession	1,812	1,898	1,854	1,955	126
• Determination	21	58	24	57	8
Repairs	793	766	761	781	18
Security Deposit or Less	621 [1]	537	732 [1]	648	50
Utilities	137	111	140	112	4
Enforcement	142	133	141	130	0
TOTALS	4,964	4,806	5,360	5,212	389

1. This number is changed from the 2006 report as the branch's case management system now allows for more specific information relating to security deposit cases. The number previously included cases that started as tenant-initiated security deposit or less, but resulted in landlords filing claims for more than the deposit. The number now shows only those cases where the claim was limited to the amount of the security deposit or less.

TABLE 2 – Dispute Resolution Activities
Parts 1 – 8 *The Residential Tenancies Act*

Activity	Cases Opened January 1/06 – December 31/06	Cases Opened January 1/07 – December 31/07	Cases Closed January 1/06– December 31/06	Cases Closed January 1/07– December 31/07
Intakes Resolved [1]	5,243	5,487	5,243	5,487
Mediated Agreements	2,220	2,733	2,220	2,733
Mediated Agreements - Defaulted	441	488	444	490
Substitutional Service[2]	380	383	383	383
Hearings[3]	3,164	3,129	1,603	1,668

1. A client's request for assistance that does not result in a formal case file being opened. Most are resolved informally at the first stage of contact.

2. Occasionally when a landlord or a tenant files a claim or application for an order of possession, they are unable to serve the other person with the notice of the hearing by personal service or registered mail. When this happens, they can apply to the Branch for permission to serve the document in some other way (e.g. regular mail, notice in a newspaper).

3. For Hearings, the cases opened column shows the number of hearings scheduled; the cases closed column shows the number of hearings conducted. Many hearing applications are resolved by the Branch by mediation or withdrawn by the applicant before the date of the hearing.

PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Part 9 of *The Residential Tenancies Act* deals with the regulation of rents for residential premises. Each year the government sets an annual rent increase guideline. The guideline for 2007 was 2.5%. To increase rent above the guideline, a landlord must apply to the Residential Tenancies Branch. In 2007, the Branch received 217 applications to increase rent above the guideline affecting 12,001 units (Table 3). During the 2007 calendar year, the Branch made decisions regarding applications for 294 buildings affecting 15,743 units.

During 2007, the branch redesigned its business processes for handling rent regulation cases. As part of this redesign, a new case management system was implemented. The design and testing of the new system resulted in delays in the processing of rent increase cases. In recognition of this, the branch temporarily reset the standards for completing work on applications for rent increase above the guideline. The interim target was to issue a decision within six months of the date the branch received the application. During the reporting period, approximately one-half of the cases were closed within six months.

Tenants can object to any rent increase, whether at, above or below the guideline. In 2007, the Branch received objections to rent increases at or below the guideline from tenants of 182 units and reviewed the objections on 132 units.

In the calendar year 2007, the Branch opened compliance cases affecting 1,290 units. Compliance cases usually involve situations where a landlord increases rent: by more than the annual rent increase guideline without applying to the Branch; without giving tenants the required notice; or, more than once in a 12 month period. The Branch completed its review of 1,459 compliance cases by year-end.

Under *The Residential Tenancies Act*, a landlord who plans to rehabilitate a residential complex may apply to the Branch for an exemption from rent regulation. If the Branch approves a rehabilitation scheme, it can exempt a complex from rent regulation for up to five years. The Branch issues final orders setting the exemption period once the landlord has completed the work required for the rehabilitation scheme. In 2007, the Branch received applications for 15 buildings affecting 454 units. The Branch completed 25 rehabilitation applications affecting 1,067 units before year-end. This included some open cases carried forward from 2006.

On November 1, 2007, the Branch introduced a new program that allows landlords to apply for approval of a rehabilitation scheme for a single unit. The program applies to units that have been voluntarily vacated by the previous tenant. To qualify for approval, the rehabilitation must make major improvements that substantially increase the quality of the unit. If the Branch approves a rehabilitation scheme, it can exempt the unit from rent regulation for up to two years. The Branch issues a final order setting the exemption period once the landlord has completed the work. The Branch received 24 of these applications during November and December of 2007.

Before withdrawing or reducing a service, a landlord must apply to the Branch for an order setting the value of the proposed withdrawal or reduction. An example of a withdrawal of service is when the responsibility for paying for cable service switches from the landlord of a building to each tenant. The landlord applies for an order fixing the value of the rent reduction for each tenant. In the 2007 calendar year, the Branch received 15 applications for withdrawal of service affecting 942 units. The Branch completed 14 applications affecting 1,100 units by year-end. This included some open cases carried forward from 2006.

The Branch received 18 applications for laundry charge increase affecting 597 units in the 2007 calendar year. During 2007, the Branch completed 26 of these applications affecting 1,035 units. This included some open cases carried forward from 2006.

A tenant can ask a landlord to provide an item or service that is not usually included in the rent. If a landlord wants to provide the item or service and charge for it, they must apply to the Branch. In 2007, the Branch received 38 of these tenant requested improvement applications, affecting 43 units. The Branch issued orders on 43 applications for tenant requested improvements involving 54 rental units by year-end. This included some open cases carried forward from 2006.

Certain sections of Part 9 of *The Residential Tenancies Act* also apply to life lease complexes. Tenants living in non-profit complexes can ask the Branch to review rent increases proposed by the landlord. During 2007 the Branch received one of these requests and processed two applications that were carried forward from 2006.

TABLE 3 – CASES OPENED AND CLOSED
Part 9 of *The Residential Tenancies Act*

Case Types	Cases Opened January 1, 2006 – December 31, 2006		Cases Opened January 1, 2007 – December 31, 2007		Cases Closed January 1, 2006 – December 31, 2006		Cases Closed January 1, 2007 – December 31, 2007		Appeals to Commission	
	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units
Application for Laundry Increase	15	636	18	597	11	456	26	1,035	0	0
Application for Rehabilitation – Whole Complex	21	550	15	454	30	712	25	1,067	3	4
Application for Rehabilitation – Specified Unit	N/A*	N/A*	16	24	N/A*	N/A*	0	0	0	0
Application for Rent Increase	334	16,870	217	12,001	307	15,038	294	15,743	77	378
Application for Service Withdrawal	14	539	15	942	21	501	14	1,100	1	7
Application for Tenant Request for Improvements	14	21	38	43	16	36	43	54	0	0
Compliance	467	1,304	461	1,290	480	1,305	582	1,459	8	11
Rent Status Reports	176	4,785	196	4,886	176	4,785	196	4,886	N/A	N/A
Tenant Objection to Guideline Increase or Less	143	159	150	182	165	178	127	132	0	0
TOTALS	1,184 [1]	24,864 [1]	1,126	20,419	1,206 [1]	23,011 [1]	1,307	25,476	89	400

* Program started November 1, 2007.

1. The 2006 totals have been updated to reflect the proper amounts.

TABLE 4

ORDERS ISSUED BY TYPE

	January 1, 2006 – December 31, 2006	January 1, 2007 – December 31, 2007
Closing (1)	51	78
Compensation Claim (2)	571	572
Mediated Agreement Default	430	488
Order of Possession		
Granted	459	637
Denied	49	111
Conditional (3)	27	51
Other (4)	69	79
Rent Redirect (5)	301	357
Rent Regulation	14,671	15,981
Repairs	133	157
Security Deposit	543 (6)	279
Utilities	128	125
Other (7)	10	58
TOTAL	17,442 (6)	18,738

(1) A Closing order is issued to prevent a landlord from re-renting a vacant unit before completing certain repairs. The landlord was previously ordered to make the repairs by the Branch or other government authority.

(2) A Compensation Claim Order is issued following a hearing where the Branch hears submissions and evidence regarding a claim filed by a landlord or a tenant.

(3) A Conditional Order of Possession is one that requires the tenant to meet certain conditions. If they do not comply, the Order of Possession is granted.

(4) An application for Order of Possession often includes a claim for compensation. If the tenant moves out before the hearing, the landlord withdraws the application for possession, but asks the Branch to determine the claim.

(5) The Branch orders tenants to pay rent to the Branch to pay for repairs or utility bills and to enforce orders to refund security deposits or rent overpayments.

(6) This number is changed from the 2006 report as the branch's case management system now allows for more specific information relating to security deposit cases. The number previously included cases that started as tenant-initiated security deposit or less, but resulted in landlords filing claims for more than the deposit. The number now shows only those cases where the claim was limited to the amount of the security deposit or less.

(7) Other includes orders relating to abandonments, seizure of tenants' belongings and requests for determination.

INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES

Telephone Calls/Interviews

The Branch has an Interactive Voice Response System. This service is available for callers to the Winnipeg general information line as well as to people calling on the toll-free number. Callers may choose to:

- speak to a Client Services Officer
- listen to recorded information segments about rent increases, security deposits, landlord and tenant responsibilities and repairs
- have fact sheet information automatically faxed to them
- calculate the interest payable on a security deposit
- listen to recorded information on the Branch's location and hours of business
- add their name to the mailing list for the Branch's newsletter.

In total, in 2007, the Branch handled 50,061 phone calls through its three regional offices. Client Services Officers in the Branch's Brandon and Thompson offices answer calls directly. In Winnipeg, the Interactive Voice Response System (IVR) receives the calls first and distributes them according to the callers' specifications. Statistics show that 19,048 of the total callers received the information they needed without speaking to a Client Services Officer. Phone call statistics do not include calls received by Residential Tenancies Branch Officers on specific cases. In addition to the phone calls for information, approximately 4,677 people came to Branch offices to request information. The Branch's Winnipeg office also responded to 2,180 e-mail inquiries in 2007.

Speaking Engagements

In 2007, staff of the Residential Tenancies Branch made 40 presentations for 436 tenants and held 16 sessions for 305 landlord participants. The Branch made 15 presentations for student groups involving 295 participants and 13 sessions for 338 service providers including the Winnipeg Police Services, Community Legal Education Association, Dakota Ojibway Child and Family Services, Winnipeg Regional Health Authority, Manitoba Housing Authority, and Employment and Income Assistance.

The Branch also had information booths at the Brandon Regional Health Centre, Northern Aboriginal Community Councils Conference, the Healthy Living Exhibition for Seniors, Manitoba Bar Association's Law Day Open House, the University of Manitoba's Orientation and Training Week, Rotary International Career Symposium, and the Professional Property Managers Association's "Suite Living". Staff had the opportunity to speak with approximately 900 people at these displays.

Website

The Residential Tenancies Branch's website @ www.manitoba.ca/rtb provides answers to several frequently asked questions. The information is available in English and French. The website had 136,455 visits (logons) from January 1, 2007 to December 31, 2007. The website features the following:

- *Legislation*

  The website has links to *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act* and *The Condominium Act* and the regulations for each Act.

- *Forms*

  Landlords and tenants can download the most commonly used residential tenancy forms. The forms include regulation forms as well as the claim and application for an order of possession forms. In late 2007, the Branch introduced a new feature that allows landlords to complete Notice of Rent Increase and

Notice to New Tenant forms on line and submit them to the Branch electronically. The electronic method saves mailing costs, speeds delivery times and helps the Branch process forms faster.

- *Security Deposits*

The website has an automated security deposit interest calculation feature. A webpage also informs tenants about unclaimed monies. If a landlord owes a security deposit to a tenant whose whereabouts is unknown, the landlord must send the money to the Branch. The Branch also holds rent overpayments that have been recovered on a tenant's behalf. Using the new webpage, if a tenant believes they are entitled to money that the Branch may be holding, they can check online. The tenant can download and print an application for the refund of the money. Tenants who do not use the internet can still get the information by phone or in person.

- *Orders System*

The Orders System provides information on the orders issued by the Branch and the Residential Tenancies Commission, except for rent regulation orders. Clients can access the system by:

- paying an annual subscription fee of $250.00 and receiving a password; or

- paying a fee to search on-line at Branch offices; there is a $5.00 charge for each 30 minute search.

Users can search the system by landlord or tenant name or by the address of a residential complex. Searches can also be done based on the type of order (e.g. security deposit, repair) or by topic (e.g. carpets, rent arrears). In 2007, there were 8,741 searches using the on-line Orders System.

- *Policies & Procedures Guidebook*

  The Branch has a Policies & Procedures Guidebook, available in both English and French, to assist landlords, tenants and staff. As changes occur to legislation or policy, the guidebook is updated accordingly. The guidebook provides information on those areas not specifically dealt with in *The Residential Tenancies Act*. It also sets out the procedures for how the Branch handles most of the issues landlords and tenants refer to the Branch. The guidebook has 13 sections on topics like: security deposits, rent regulation, mediation, hearings and repairs. The Branch offered copies of the guidebook to various landlord and tenant organizations, all major libraries in the province as well as to local universities and colleges.

Branch Newsletter

In 2007, the Branch produced three issues of its newsletter, "Open Doors." The newsletter provides information on changes to the legislation or Branch procedures and includes articles on topics of interest to landlords and tenants. Anyone interested in receiving the newsletter can add their name to the mailing list by calling the Branch or visiting the Branch's website. The Branch has approximately 1,800 people on its mailing list. Clients can choose to receive the newsletter by mail or e-mail. The newsletter is also available on the website.

Rent Status

Anyone who is considering the purchase of a rental property can apply, with the consent of the rental property owner, to the Residential Tenancies Branch for a rent status report. A rent status report provides information on a property's rent history and can alert people to potential rent increase problems. The application and authorization forms can be downloaded from the Branch's website. In 2007, the Branch completed 196 applications for Rent Status Reports. These applications involved 4,886 rental units.

TABLE 5

INFORMATION STATISTICS

	January 1, 2006 – December 31, 2006	January 1, 2007 – December 31, 2007
Total Calls for Information [1]		
Winnipeg	41,704[2]	43,096
Brandon	2,474	2,975
Thompson	3,869	3,990
Total	48,047[2]	50,061
Interviews [3]		
Winnipeg	3,439	3,269
Brandon	400	1,405
Thompson	29	3
Total	3,868	4,677
E-mail Requests for Information	N/A [4]	2,180
Website visits	99,941	136,455

1. **These figures reflect the number of calls received for information through the Branch general information lines and do not include an additional 40,000 – 50,000 calls made directly to Residential Tenancies Officers.**
2. **These figures have been adjusted from the previous year's report. The adjustment was necessary after more complete information became available.**
3. **This statistic represents the number of interviews conducted where the client received information only and a formal case was not opened.**
4. **Statistics for 2006 are not available as the Branch only began keeping record of this activity in 2007.**

EDUCATION ACTIVITIES

	January 1, 2006 – December 31, 2006		January 1, 2007 – December 31, 2007	
Speaking Engagements for:	**Sessions**	**Attendance**	**Sessions**	**Attendance**
Tenants	18	225	40	436
Landlords	5	125	16	305
Students	13	181	15	295
Service Providers	14	633	13	338
Total	**50**	**1,164**	**84**	**1,374**
Educational Displays	4	600	7	900

SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND

When a landlord owes a former tenant certain money, but cannot locate the tenant, *The Residential Tenancies Act* requires the landlord to send the money to the Branch. This happens when a landlord:

- Holds all or part of a security deposit and has no claim against the money;
- Has overcharged a tenant rent and must refund the money
- Holds excess proceeds from the authorized sale of a tenant's abandoned personal property

The Branch holds these monies for two years. During that period tenants can ask the Branch for any money owed to them. After two years the Branch transfers any unclaimed money to the Security Deposit Compensation Fund. During 2007, $27,755.23 was transferred into the fund after the two year period. The purpose of the fund is to return security deposits to tenants who are entitled to the money. Sometimes when the Branch orders a landlord to return a deposit to a tenant, the landlord does not comply with the order. The Branch will usually enforce the order by redirecting rent to recover the outstanding deposit. However, in some cases, redirecting rent is not possible, for example, if the landlord no longer owns rental property or owes money to several creditors. If the Branch does not believe it can recover the deposit within a reasonable period of time, it may pay the tenant from the fund. In 2007, $1,941.51 was paid to seven tenants.

After the money is paid to a tenant, the Branch continues to try to recover the money from the landlord through rent redirects, garnishing orders and the Canada Customs and Revenue Agency set off program. During this reporting period, the Branch recovered $1,472.10. Some of the funds recovered may be for security deposits paid out during previous years.

Under Section 36(4) of *The Residential Tenancies Act,* when the balance in the Security Deposit Compensation Fund exceeds $30,000, the Branch may use the excess funds towards the cost of providing educational programs for landlords, tenants and other clients. In 2007, the Branch spent $11,308.60 for that purpose. This included the Branch's newsletter, landlord/tenant information displays and brochures, and the Branch's share of the 2007 "Protect Yourself" calendar. The balance in the fund at the end of 2007 was $84,651.44.

TABLE 6

SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND ACCOUNTING SUMMARY

Balance as of January 1, 2007	$68,674.22
Monies transferred into Fund [1]	27,755.23
Less: Monies paid to tenants to satisfy security deposit orders	(1,941.51)
Monies recovered from landlords through enforcement [2]	1,472.10
	95,960.04 [3]
Less: Expenditures for educational purposes [4]	(11,308.60)
Balance as of December 31, 2007	$84,651.44

1. These funds were held by the Branch for two years from the date of receipt and include unclaimed security deposits, rent refunds and property sale proceeds.

2. The Branch recovered this money through rent redirects, garnishing orders and the Canada Revenue Agency's set-off program.

3. Section 36(4) of *The Residential Tenancies Act* states that when the balance in the Security Deposit Compensation Fund exceeds $30,000, the excess may be used to contribute towards the cost of providing educational programs for landlords, tenants and the public.

4. Expenditures: newsletter, landlord/tenant information displays and brochures, the Branch's share of the 2007 "Protect Yourself" calendar.

Direction de la location
à usage d'habitation

Rapport annuel 2007

Manitoba

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Son Honneur l'honorable John Harvard, C.P., O.M
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre des Finances,

Greg Selinger

Manitoba

Finances

Direction de la location à usage d'habitation
254, rue Edmonton, bureau 302, Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
Tél. 204 945-2476 Téléc. 204 945-6273 www.manitoba.ca/rtb

Monsieur Greg Selinger
Ministre des Finances
Palais législatif, bureau 103
Winnipeg (Manitoba)
R3C OV8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance des mes sentiments les plus distingués.

Laura Gowerluk

Laura Gowerluk
Directrice
Direction de la location à usage d'habitation

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
Introduction		*1*
Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*2*
Tableau n° 1	*Dossiers ouverts et traités (Parties 1 à 8)*	*5*
Tableau n° 2	*Règlement des différends*	*6*
Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*7*
Tableau n° 3	*Dossiers ouverts et traités (Partie 9)*	*10*
Tableau n° 4	*Ordres rendus par catégorie*	*11*
Activités d'information et éducation		*12*
Tableau n° 5	*Statistiques sur les demandes de renseignements / Activités d'éducation*	*17*
Le fonds de remboursement des dépôts de garantie		*18*
Tableau n° 6	*Le fonds de remboursement des dépôts de garantie – Résumé comptable*	*19*

INTRODUCTION

La Direction de la location à usage d'habitation administre les lois suivantes : *Loi sur la location à usage d'habitation*; *Loi sur les condominiums*, et *Loi sur les baux viagers*. La Direction gère trois bureaux régionaux – à Winnipeg, à Brandon et à Thompson.

Principales fonctions de la Direction :

- fournir de l'information sur les lois susmentionnées aux locateurs, aux locataires et à d'autres personnes;
- faire enquête à la suite de plaintes relatives à des infractions à la législation;
- assurer la médiation des litiges entre locateurs et locataires;
- rendre des décisions dans les cas de litiges concernant les droits et les obligations des locateurs et des locataires en matière de :
  - dépôts de garantie,
  - réparations,
  - conditions des baux ou des baux viagers,
  - droit d'occupation,
  - compensation,
  - respect de la vie privée,
  - non-paiement des services publics,
  - droits d'entrée relatifs aux baux viagers;
- rendre des décisions fondées sur l'examen des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice et sur les motifs d'opposition des locataires à toute augmentation.
- enquêter sur les augmentations de loyer dans les logements locatifs à bail viager (à la demande des locataires).

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige du directeur de la location à usage d'habitation qu'il soumette au ministre un rapport sur l'administration de la *Loi* dans les six mois suivant la fin de chaque année. La période visée par le présent rapport est l'année civile 2007. Les statistiques de l'année civile 2006 sont également fournies lorsqu'elles sont disponibles, et ce, pour des fins de comparaison.

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

Les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* statuent sur l'ensemble des questions afférentes au locateur et au locataire d'habitation, exception faite du contrôle du loyer. Le tableau n° 1 présente un résumé statistique des activités exercées par la Direction de la location à usage d'habitation par rapport aux dossiers, et ce, en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi*. La Direction a ouvert 4 806 dossiers au cours de l'année civile 2007. Quelque 760 dossiers actifs additionnels ont été reportés de l'année civile 2006. Au total, 5 212 dossiers ont été traités en 2007, ce qui a laissé 354 dossiers actifs à la fin de l'année.

Dans le cadre de son projet de restructuration, récemment terminé, la Direction a décidé de mettre davantage l'accent sur le règlement informel des différends. Lorsqu'un client demande l'aide de la Direction, en personne ou par téléphone, en vue de régler un différend, il parle tout d'abord avec un agent des services à la clientèle. L'agent entend la plainte et fournit les renseignements nécessaires, puis il offre, s'il y a lieu, de communiquer avec l'autre partie pour tenter de régler le différend. Maintenant, beaucoup de conflits sont réglés de cette façon, sans l'ouverture d'un dossier. Cette méthode d'approche réduit le nombre de dossiers traités par la Direction, tout en améliorant le service fourni aux clients. En 2007, 5 487 causes ont été réglées de cette façon. (Voir Tableau n° 2 – *Dossiers traités*)

En 2007, la Direction a reçu 1 898 demandes d'ordre de reprise de possession de la part de locateurs. Un ordre de reprise de possession est un document écrit qu'émet la Direction pour faire respecter un avis de résiliation. La Direction fixe toujours une audience aux fins d'examen d'une demande visant l'obtention d'un ordre de reprise de possession. La Direction a établi des objectifs de rendement pour régler les dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Elle s'est donnée pour objectif de rendre ce type de décision dans les trois jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2007, la Direction a atteint son objectif dans la plupart des cas. La Direction a rendu 878 décisions relativement à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 637 cas, la Direction a autorisé la reprise de possession par le locateur. Dans 51 autres cas, la Direction a imposé une condition que le locataire devait respecter pour continuer d'occuper l'unité locative. Si le locataire ne respectait pas la condition, l'ordre de reprise

de possession était délivré. Par exemple : un ordre de reprise de possession conditionnel peut stipuler que le locataire paie une certaine somme avant une date fixée, faute de quoi, le locataire doit déménager. La Direction a refusé 111 demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 79 cas, le locataire a déménagé avant la date de l'audience, mais le locateur a demandé à la Direction de statuer sur la réclamation formulée dans la demande (tableau n° 4). La Direction a réglé 635 de ces demandes par médiation. Les demandes restantes ont été soit retirées, soit réglées par les parties concernées avant l'audience.

En 2007, 1 173 demandes d'indemnisation ont été déposées auprès de la Direction par des locateurs et des locataires. Pour la plupart, les réclamations déposées par des locateurs à l'égard de locataires portent sur les loyers non réglés, les dépenses engagées pour la réparation de dommages et le nettoyage extraordinaire qui doit être fait après le départ du locataire. Quant aux locataires, leurs réclamations portent généralement sur la perte de biens personnels ou sur la perte d'utilisation d'une partie de l'unité locative. La Direction a pour objectif de rendre une décision relative à une demande d'indemnisation dans les dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. Au cours de 2007, la Direction rendait une décision, en moyenne, dans les seize jours suivant la date de l'audience.

Au total, en 2007, la Direction a tenu 1 668 audiences pour régler des différends entre locateurs et locataires au sujet de demandes d'indemnisation, d'ordres de reprise de possession et de questions relevant de la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

La Direction s'engage à remplir son mandat, à savoir aider les locateurs et les locataires à régler des différends tout en conservant les rapports qu'ils entretiennent entre eux. Alors que bon nombre de différends sont réglés par la médiation informelle, un total de 2 733 dossiers ont dû faire l'objet d'une entente de médiation écrite. Dans le cas contraire, la Direction émet un ordre certifié, basé sur l'entente. De toutes les ententes conclues par la médiation et émises par la Direction, 82 % n'ont nécessité aucune intervention ultérieure et on présume qu'elles ont été respectées par les parties.

En 2007, la Direction a réglé 781 dossiers ayant trait à des réparations ainsi que 112 dossiers relatifs au non-paiement de services publics par le locateur. Si la résiliation de la convention de location fait l'objet d'un différend, le locateur ou le locataire peut demander l'aide de la Direction. En 2007, la Direction a traité 52 de ces dossiers. La Direction a également traité d'autres dossiers où il était question d'un locateur ou d'un locataire qui n'a pas respecté ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il s'agissait, notamment, de différends concernant les portes ou les serrures, le non-respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services, les frais non autorisés, les conventions de location, la cession et la sous-location, la location de maisons mobiles, l'abandon de biens personnels et l'autorisation de percevoir le loyer. En 2007, la Direction a officiellement ouvert 130 dossiers et en a fermé 132.

TABLEAU N° 1 – Dossiers ouverts et traités

Parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers ouverts du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007	Dossiers traités du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers traités du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007	Appels à la Commission
Abandon de biens personnels	15	14	18	12	0
Différends :					
• Fixation	1	1	1	0	0
• Convention de location	10	7	13	7	0
• Obligation du locateur	18	13	20	17	0
• Obligation du locataire	7	7	7	8	0
• Obligation réciproque	4	1	5	1	0
• Cession et sous location	0	1	0	1	0
• Avis de résiliation [1]	39	51	36	52	0
Autre	1	3	2	4	0
Saisie-gagerie et changement de serrure	12	32	11	30	2
Demandes d'audience :					
• Réclamation	1 331	1 173	1 595	1 397	181
• Ordre de reprise de possession	1 812	1 898	1 854	1 955	126
• Fixation	21	58	24	57	8
Réparations	793	766	761	781	18
Dépôt de garantie en tout ou moins	621 [1]	537	732 [1]	648	50
Services publics	137	111	140	112	4
Exécution	142	133	141	130	0
TOTALS	4 964	4 806	5 360	5 212	389

1. Ce chiffre a changé par rapport à celui indiqué dans le rapport de 2006, car le système de gestion des dossiers de la Direction permet désormais d'avoir plus de renseignements précis concernant les dossiers de dépôts de garantie. Le chiffre précédent incluait des dossiers qui ont commencé comme des dossiers dans lesquels les locataires réclamaient leurs dépôts de garantie ou moins, mais qui ont fini comme des dossiers dans lesquels les locateurs demandaient un dépôt de garantie d'un montant supérieur. Le chiffre n'inclut maintenant que les dossiers où la réclamation se limitait au montant du dépôt de garantie ou moins.

TABLEAU N° 2 – Règlement des différends
Parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers ouverts du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007	Dossiers traités du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers traités du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007
Demandes résolues [1]	5 243	5 487	5 243	5 487
Accords de médiation –	2 220	2 733	2 220	2 733
Accords de médiation – en défaut	441	488	444	490
Signification indirecte [2]	380	383	383	383
Audiences [3]	3 164	3 129	1 603	1 668

1. Une demande d'aide de la part d'un client qui ne nécessite pas l'ouverture d'un dossier officiel. La plupart des demandes sont réglées sans formalités à la première rencontre.

2. Parfois quand un locateur ou un locataire dépose une réclamation ou une demande d'ordre de reprise de possession, il n'arrive pas à présenter l'avis d'audience à l'autre partie par signification à personne ou lettre recommandée. Dans de telles situations, le locateur ou le locataire peut s'adresser à la Direction pour obtenir la permission de signifier le document d'une autre façon (p. ex. courrier ordinaire, publication de l'avis dans un journal).

3. En ce qui concerne les audiences, la colonne « dossiers ouverts » indique le nombre d'audiences planifiées; la colonne « dossiers traités » indique le nombre d'audiences tenues. Un grand nombre des demandes d'audience sont résolues par la Direction grâce à la médiation ou retirées par le demandeur avant la date de l'audience.

PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

La partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* porte sur le contrôle des loyers des unités locatives. Chaque année, le gouvernement établit une ligne directrice pour les augmentations de loyer. En 2007, la ligne directrice s'établissait à 2,5 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. En 2007, la Direction a reçu 217 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice, ce qui a eu une incidence sur 12 001 unités locatives (voir le tableau n° 3). Au cours de l'année civile 2007, la Direction a rendu des décisions concernant des demandes relatives à 294 immeubles et ayant trait à 15 743 unités locatives.

En 2007, la Direction a modifié les processus opérationnels visant à traiter les dossiers d'augmentation de loyer. Dans le cadre de cette modification, elle a mis en œuvre un nouveau système de gestion des dossiers. La modification et la vérification de ce nouveau système ont entraîné des retards dans le traitement des ces dossiers. En conséquence, la Direction a modifié temporairement les normes de traitement des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. L'objectif provisoire consistait à rendre une décision dans les six mois suivant la date de réception de la demande par la Direction. Durant la période visée, environ la moitié des dossiers ont été clos dans les six mois.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2007, la Direction a reçu des objections des locataires de 182 unités locatives pour des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice; elle a examiné des objections touchant 132 unités locatives.

Au cours de l'année civile 2007, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 1 290 unités locatives. Les cas de conformité se rapportent généralement à des augmentations de loyer supérieures à la ligne directrice pour lesquelles le locateur n'a pas soumis de demande d'augmentation auprès de la Direction ou n'a pas donné aux locataires l'avis exigé, ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année. Avant la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 1 459 cas de conformité.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation,* le locateur qui a l'intention de mettre à exécution un projet de réfection d'un ensemble résidentiel peut demander à être soustrait de l'application du contrôle des loyers auprès de la Direction. Si la Direction approuve le projet de réfection, elle peut soustraire l'unité locative concerné de l'application du contrôle des loyers pour une période allant jusqu'à cinq ans. La Direction délivre un ordre définitif établissant la période d'exemption quand le locateur a terminé les travaux requis pour l'exécution du projet de réfection. En 2007, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 15 immeubles abritant 454 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 25 demandes de réfection touchant 1 067 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui ont été reportés de l'exercice 2006.

Le 1er novembre 2007, la Direction a présenté un nouveau programme qui permet aux locateurs de demander l'approbation d'un projet de réfection visant une seule unité locative. Le Programme s'applique aux unités locatives qui ont été libérées volontairement par le locataire précédent. Pour être admissible, le projet de réfection doit comprendre des améliorations importantes qui augmenteront considérablement la qualité de l'unité locative. Si la Direction approuve un projet de réfection, elle peut soustraire, pendant une période maximale de deux ans, l'unité locative concernée à l'application de la ligne directrice relative à l'augmentation de loyer. La Direction rend une ordonnance définitive établissant la période d'exemption une fois que le locateur a terminé les travaux. Elle a reçu 24 de ces demandes en novembre et décembre 2007.

Avant de retirer ou de réduire un service, un locateur doit soumettre à la Direction une demande en vue d'obtenir un ordre établissant la valeur du retrait ou de la réduction du service. Un exemple de retrait de service est lorsqu'un locateur décide de transférer les frais de câblodistribution à ses locataires. En pareil cas, le locateur soumet une demande en vue d'obtenir un ordre établissant le montant de la réduction de loyer qui sera accordée à chaque locataire. Au cours de l'année civile 2007, la Direction a reçu 15 demandes de retrait de service touchant 942 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 14 demandes touchant 1 100 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui ont été reportés de l'exercice 2006.

Pendant l'année civile 2007, la Direction a reçu 18 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 597 unités locatives. En 2007, la Direction a procédé au traitement de 26 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 1 035 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui avaient été reportés de l'exercice 2006.

Un locataire peut demander à un locateur de lui fournir un article ou un service qui n'est habituellement pas inclus dans le montant du loyer. Si un locateur décide de fournir l'article ou le service demandé moyennant des frais, il doit en informer la Direction. En 2007, la Direction a reçu 38 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 43 unités locatives. À la fin de l'année, la Direction avait traité 43 demandes d'amélioration requise par les locataires. Ces demandes touchaient 54 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui avaient été reportés de l'exercice 2006.

Certaines sections de la partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* s'appliquent aussi aux ensembles résidentiels à baux viagers. Les locataires d'ensembles résidentiels sans but lucratif peuvent demander à la Direction de réviser les augmentations de loyer proposées par le locateur. En 2007, la Direction a reçu l'une de ces demandes et a traité deux autres reportées de 2006.

TABLEAU N° 3 – DOSSIERS OUVERTS ET TRAITÉS
Partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006		Dossiers ouverts du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007		Dossiers traités du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006		Dossiers traités du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007		Appels à la Commission	
	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités
Demande de hausse des frais de buanderie	15	636	18	597	11	456	26	1 035	0	0
Demande d'autorisation de projet de réfection – ensemble résidentiel	21	550	15	454	30	712	25	1 067	3	4
Demande d'autorisation de projet de réfection – ayant trait à une unité locative déterminée	n.d.*	n.d.*	16	24	n.d.	n.d.	0	0	0	0
Demande d'augmentation de loyer	334	16 870	217	12 001	307	15 038	294	15 743	77	378
Demande de retrait de service	14	539	15	942	21	501	14	1 100	1	7
Demande d'améliorations requises par les locataires	14	21	38	43	16	36	43	54	0	0
Conformité	467	1 304	461	1 290	480	1 305	582	1 459	8	11
Rapports sur les antécédents en matière de loyer	176	4 785	196	4 886	176	4 785	196	4 886	n.d.	n.d.
Objections à des augmentations égales ou inférieures à la ligne directrice	143	159	150	182	165	178	127	132	0	0
Totals	1 184 [1]	24 864 [1]	1 126	20 419	1 206 [1]	23 011 [1]	1 307	25 476	89	400

* Le Programme a commencé le 1er novembre 2007.

1. Les totaux de 2006 ont été mis à jour pour indiquer les montants corrects.

TABLEAU N° 4

ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2006	Du 1er janvier au 31 décembre 2007
Fermeture (1)	51	78
Réclamation d'indemnisation (2)	571	572
Omission d'observer une entente par la voie de la médiation	430	488
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	459	637
Demandes refusées	49	111
Demandes acceptées sous condition (3)	27	51
Autre (4)	69	79
Réacheminement des loyers (5)	301	357
Contrôle des loyers	14 671	15 981
Réparations	133	157
Dépôts de garantie (4)	543 (6)	279
Services publics	128	125
Autre (7)	10	58
TOTAL	17 442 (6)	18 738

1) Un ordre de fermeture vise à empêcher un locateur de relouer une unité de location inoccupée avant que les réparations exigées pour cette unité ne soient achevées conformément à un autre ordre. Le locateur avait reçu l'ordre de la Direction ou d'une autre autorité gouvernementale de faire des réparations.

2) Un ordre concernant une réclamation d'indemnisation est rendu à la suite de l'audience au cours de laquelle la Direction entend les observations et les preuves relatives à une réclamation d'indemnisation déposée par un locateur ou un locataire.

3) Un ordre de reprise de possession conditionnel exige qu'un locataire respecte certaines conditions. Si le locataire omet de le faire, l'ordre de reprise de possession est accordé.

4) Une demande d'ordre de reprise de possession comprend souvent aussi une réclamation d'indemnisation. Si le locataire déménage avant l'audience, le locateur retire la demande de prise de possession et demande à la Direction de rendre une décision au sujet de la réclamation d'indemnisation.

(5) La Direction ordonne aux locataires de lui verser leur loyer afin de payer les réparations ou les factures de services publics. et de faire respecter les ordres de remboursement des dépôts de garantie ou des trop-payés de loyer.

6) Ce chiffre a changé par rapport à celui indiqué dans le rapport de 2006, car la gestion des dossiers de la Direction permet désormais d'avoir plus de renseignements précis concernant les dossiers de dépôts de garantie. Le chiffre précédent incluait des dossiers qui ont commencé comme des dossiers dans lesquels les locataires réclamaient leurs dépôts de garantie ou moins, mais qui ont fini comme des dossiers dans lesquels les locateurs demandaient un dépôt de garantie d'un montant supérieur. Le chiffre n'inclut maintenant que les dossiers où la réclamation se limitait au montant du dépôt de garantie ou moins.

7) Les autres incluent les ordres relatifs à l'abandon des locaux, à la saisie des biens personnels des locataires et aux demandes de détermination.

ACTIVITÉS D'INFORMATION ET ÉDUCATION

Appels téléphoniques, entrevues

La Direction a un système interactif de réponse vocale. Ce service est offert aux personnes qui appellent la ligne téléphonique d'information générale de Winnipeg ou le numéro sans frais. Les demandeurs peuvent :

- parler à un agent du service à la clientèle;
- écouter des messages préenregistrés portent sur les augmentations de loyer, les dépôts de garantie, les responsabilités du locateur et du locataire et les réparations ;
- obtenir des feuillets d'information par télécopieur;
- calculer l'intérêt à payer sur un dépôt de garantie;
- écouter un message préenregistré indiquant l'adresse et les heures d'ouverture du bureau de la Direction;
- ajouter leur nom à la liste d'envoi pour recevoir le bulletin d'information de la Direction.

En 2007, la Direction a répondu à un total de 50 061 appels téléphoniques dans ses trois bureaux régionaux. Les agents des services à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson continuent de répondre eux-mêmes aux appels. À Winnipeg, le système de réponse vocale interactif (SRVI) répond d'abord aux appels, puis les dirige selon les indications fournies par les appelants. Les statistiques montrent que 19 048 appelants ont obtenu les renseignements désirés sans avoir à parler à un agent des services à la clientèle. Les statistiques sur les appels téléphoniques ne tiennent pas compte des appels reçus des agents de la Direction de la location à usage d'habitation concernant des dossiers particuliers. Aux demandes de renseignements téléphoniques s'ajoutent celles d'environ 4 677 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction pour obtenir des renseignements. En 2007, la Direction a également répondu à 2 180 demandes reçues par courriel dans son bureau de Winnipeg.

Présentation d'exposés

En 2007, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 40 exposés à l'intention de 436 locataires et donné 16 séances d'information à 305 locateurs participants. La Direction a présenté 15 exposés à l'intention de groupes d'étudiants (total de 295 participants) et 13 exposés à l'intention de 338 fournisseurs de services, entre autres le Service de police de Winnipeg, la Community Legal Education Association, les Dakota Ojibway Child and Family Services, l'Office régional de la santé de Winnipeg, le Bureau de logement du Manitoba et l'Aide à l'emploi et au revenu.

La Direction a aussi tenu des kiosques d'information au Centre de santé de Brandon et à l'occasion de la conférence des conseils communautaires des collectivités autochtones du Nord, de l'exposition à l'intention des aînés sur les modes de vie sains, de la journée portes ouvertes de l'Association du Barreau du Manitoba, de la semaine d'orientation et de formation de l'Université du Manitoba, du salon international des carrières du Rotary Club et de la conférence « Suite Living » de la Professional Property Managers Association. Le personnel de la Direction a eu l'occasion de parler avec environ 900 personnes à ces kiosques.

Site Web

Le site Web de la Direction de la location à usage d'habitation (www.manitoba.ca/rtb) répond à plusieurs des questions fréquemment posées en français et en anglais. Du 1er janvier 2007 au 31 décembre 2007, 136 455 personnes ont visité le site Web. Le site Web comporte les elements suivants :

- *Lois*

  Le site Web fournit des liens à la *Loi sur la location à usage d'habitation*, à la *Loi sur les baux viagers* et à la *Loi sur les condominiums*, ainsi qu'aux règlements y afférents.

- *Formulaires*

Les locateurs et les locataires peuvent télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Parmi celles-ci, on trouve les formules réglementaires ainsi que les formulaires de réclamation et d'ordre de reprise de possession. Vers la fin de 2007, la Direction a mis en œuvre un nouveau système qui permet aux locateurs de remplir l'*Avis d'augmentation de loyer* et l'*Avis au nouveau locataire* en ligne et de soumettre ces formules électroniquement à la Direction de la location à usage d'habitation. Cette méthode de transfert électronique élimine les frais de poste, réduit le temps d'envoi et permet à la Direction de traiter les formules plus rapidement.

- *Dépôts de garantie*

Le site Web propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. Il y a également une page Web où les locataires peuvent obtenir de l'information sur les sommes non réclamées. Si un locateur doit un dépôt de garantie à un locataire dont l'adresse est inconnue, le locateur doit remettre la somme à la Direction. La Direction a aussi la garde des trop-perçus de loyer qu'elle a recouverts au nom d'un locataire. Si un locataire croit que la Direction détient des sommes auxquelles il a droit, il peu en faire la vérification en ligne en utilisant la nouvelle page Web. Le locataire peut télécharger et imprimer une demande de remboursement des sommes dues. Les locataires qui n'utilisent pas Internet peuvent encore obtenir des renseignements par téléphone ou en personne.

- *Registre des décisions en ligne*

Le Registre fournit des renseignements au sujet des ordonnances rendues par la Direction et la Commission de la location à usage d'habitation, sauf les ordonnances de contrôle du loyer. L'accès au système se fait de deux manières

- en souscrivant à un abonnement annuel protégé par mot de passe, au coût de 250 $;

- en payant des frais pour faire des recherches en ligne à l'un des bureaux de la Direction; les frais sont de 5 $ pour chaque tranche de 30 minutes de recherches.

Les utilisateurs peuvent faire une recherche dans le système à partir du nom du locateur ou du locataire ou à l'aide de l'adresse d'un ensemble domiciliaire. On peut également faire une recherche d'après de type d'ordre (p. ex. dépôt de garantie, demande de réparation). En 2007, il y a eu 8 741 recherches faites dans le Registre des décisions en ligne.

- *Manuel des politiques et procédures*

La Direction a élaboré le *Manuel des politiques et procédures* en français et en anglais à l'intention des locateurs, des locataires et du personnel. Le manuel est mis à jour à mesure que les dispositions législatives ou les politiques sont modifiées. Le manuel fournit de l'information sur les questions qui ne sont pas traitées spécifiquement dans la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il présente aussi les procédures suivies par la Direction pour donner suite aux questions que les locateurs et les locataires lui renvoient. Le manuel comprend 13 chapitres portant, notamment, sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction a distribué des exemplaires du manuel à diverses associations de locateurs et de locataires, à toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et collèges locaux.

Bulletin d'information de la Direction

En 2007, la Direction a publié trois numéros de son bulletin « Portes ouvertes ». Le bulletin offre des renseignements sur les modifications apportées aux procédures de la Direction et aux lois, et comprend des articles sur des sujets d'intérêt pour les locateurs et les locataires. Toute personne qui veut recevoir le bulletin peut faire ajouter son nom à la liste d'envoi (qui comprend environ 1 800 noms) en communiquant avec la Direction ou en visitant son site Web. Les clients peuvent recevoir le bulletin par courrier ou par courriel, ou ils peuvent le télécharger à partir du site Web.

Antécédents en matière de loyer

Quiconque songe à acheter un immeuble à usage locatif peut demander, avec le consentement du propriétaire de l'immeuble, un rapport sur les antécédents en matière de loyer auprès de la Direction. Ce rapport donne des détails relativement au loyer d'une propriété et peut alerter les gens en cas de problème lié à l'augmentation d'un loyer. Il est possible de télécharger les formules de demande et les formulaires d'autorisation à partir du site Web de la Direction. En 2007, la Direction a reçu et traité 196 demandes de rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 4 886 unités locatives.

TABLEAU N° 5

STATISTIQUES SUR LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

	Du 1er janvier au 31 décembre 2006	Du 1er janvier au 31 décembre 2007
Demandes de renseignements téléphoniques [1]		
Winnipeg	41 704[2]	43 096
Brandon	2 474	2 975
Thompson	3 869	3 990
Total	48 047[2]	50 061
Entrevues [3]		
Winnipeg	3 439	3 439
Brandon	400	1 405
Thompson	29	3
Total	3 868	4 677
Demande de renseignements par courriel	a.d.[4]	2 180
En visitant le site Web	99 941	136 455

1. **Ces données correspondent au nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues par le service d'information de la Direction de la location à usage d'habitation. Elles n'englobent pas les quelque 40 000 à 50 000 appels reçus directement par les agents de la Direction.**

2. **Ces données ont été modifiés par rapport au rapport de l'année précédente. Cette modification s'est avérée nécessaire après l'obtention de renseignements plus complets.**

3. **Ces données représentent le nombre d'entrevues au cours desquelles les clients n'ont reçu que des renseignements et aucun dossier officiel n'a été ouvert.**

4. **Il n'y a pas de statistiques pour 2006, car la Direction n'a commencé à enregistrer cette activité qu'en 2007.**

ACTIVITÉS D'ÉDUCATION

	Du 1er janvier au 31 décembre 2006		Du 1er janvier au 31 décembre 2007	
Présentation d'exposés pour les :	**séances**	**présents**	**séances**	**présents**
locataires	18	225	40	436
locateurs	5	125	16	305
étudiants	13	181	15	295
fournisseurs de services	14	633	13	338
Total	**50**	**1 164**	**84**	**1 374**
Présentations didactiques	4	600	7	900

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE

Lorsqu'un locateur doit de l'argent à un ancien locataire, mais ne peut le joindre, en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, les locateurs sont tenus d'envoyer certains fonds à la Direction de la location à usage d'habitation. Cela se passe lorsque le locateur :

- détient tout ou partie du dépôt de garantie à l'égard duquel il n'a aucune réclamation;
- a demandé trop de loyer au locataire et doit lui rembourser le trop-payé;
- garde le produit excédentaire de la vente autorisée des biens personnels abandonnés par le locataire serait inférieur.

La Direction conserve ces sommes pendant deux ans. Durant cette période, les locataires peuvent réclamer à la Direction les sommes qui leur sont dues. Une fois les deux ans écoulés, la Direction transfère les sommes non réclamées au Fonds de remboursement des dépôts de garantie. Au cours de 2007, 27 755,23 $ ont été transférés dans le Fonds après la période de deux ans. Le Fonds sert à rembourser les dépôts de garantie aux locataires qui y ont droit. Lorsque la Direction ordonne le remboursement du dépôt de garantie à un locataire, il arrive parfois que le locateur ne respecte pas l'ordre en question. En général, la Direction exécutera l'ordre en redirigeant le loyer de façon à récupérer le montant en souffrance. Toutefois, dans certains cas, il n'est pas possible de récupérer le loyer, par exemple, lorsque le locateur n'est plus propriétaire du bien locatif ou qu'il doit de l'argent à plusieurs créanciers. Si la Direction ne pense pas pouvoir récupérer le dépôt dans un délai raisonnable, elle peut utiliser le Fonds pour rembourser le locataire. En 2007, sept locataires ont obtenu 1 941,51 $ de cette façon.

Après avoir versé le montant dû au locataire, la Direction poursuit ses efforts pour récupérer les fonds auprès du locateur, et ce, en réacheminant des loyers, en exécutant des ordonnances de saisie-arrêt, et à l'aide du programme de compensation de l'Agence du revenu du Canada. Durant la période visée, la Direction a récupéré 1 472,10 $. Une partie de ces fonds peut être pour les dépôts de garantie payés au cours des années précédentes.

En vertu du paragraphe 36(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie dépasse 30 000 $, la Direction peut affecter l'excédent au paiement des frais liés à la mise en œuvre de programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et d'autres clients. En 2007, la Direction a dépensé 11 308,60 $ à cette fin. Cela comprenait le bulletin de la Direction, le Manuel des politiques et procédures, les dispositifs d'affichage et brochures offrant des renseignements aux locateurs et aux locataires, et la part des frais de la Direction liés au calendrier Protégez-vous de 2007. À la fin de 2007, le solde du Fonds s'élevait à 84 651,44 $.

TABLEAU N° 6

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE RÉSUMÉ COMPTABLE

Solde au 1er janvier 2007	68 674,22 $
Montants versés dans le Fonds [1]	27 755,23
Moins : les montants versés aux locataires pour exécuter des ordonnances relatives aux dépôts de garantie	(1 941,51)
Montants recouvrés des locateurs à l'aide de mises en exécution [2]	1 472,10
	95 960,04 [3]
Moins : les dépenses pour les programmes éducatifs [4]	(11 308,60)
Solde au 31 décembre 2007	84 651,44 $

1. La Direction a détenu ces fonds pendant deux années à partir de la date à laquelle elle les a reçus. Ces fonds comprennent des dépôts de garantie et des remboursements de loyer non réclamés, ainsi que les produits de la vente de biens personnels abandonnés.

2. La Direction a recouvré ces sommes en réacheminant des loyers, en exécutant des ordonnances de saisie-arrêt, et en appliquant le programme de compensation de l'Agence du revenu du Canada.

3. Le paragraphe 36(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation* stipule que lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie excède 30 000 $, l'excédent peut être affecté à des programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et du public.

4. Dépenses : bulletin d'information, présentations et brochures offrant des renseignements aux locateurs et aux locataires, et la part des frais de la Direction liés au calendrier *Protégez-vous* de 2007.